

PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS APLIKASI E-LEBBAMI PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN ADMINISTRASI KOTA MAKASSAR

Nabila Dwi Ananda Kahar

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi
Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri
Makassar

Muhammad Guntur

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar
Jl. A.P Pettarani Kampus UNM Gunung Sari Baru Makassar
E-mail : guntur357unm@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi E-lebbami Pada Kantor Pelayanan Perizinan Administrasi Kota Makassar serta faktor apa saja yang menjadi penunjang dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis aplikasi e-lebbami di Kota Makassar. Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berbasis aplikasi e-lebbami dapat dilihat dari enam indikator standar kualitas pelayanan publik yaitu :1) Prosedur pelayanan 2) Waktu Penyelesaian 3) Biaya Pelayanan 4) Produk Pelayanan 5) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan 6) Sarana dan Prasarana sudah dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian empat dari enam indikator standar kualitas pelayanan publik sudah efektif dan memenuhi standar kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, pelayanan berbasis online , DPMPTSP kota Makassar,E-government.

1. Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Negara di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-undang tersebut Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Membangun

kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Kinerja kelembagaan pemerintah dapat dilihat dari aspek peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah tingkat karakteristik yang melekat pada kualitas pelanggan yang sesuai dengan standar pelayanan. Selain itu, peningkatan kualitas layanan publik tidak terlepas dari berbagai pembaharuan dan inovasi. Salah satu bentuk inovasi pemerintah dalam pelayanan publik adalah dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Pada era globalisasi, teknologi menjadi sebuah kebutuhan bagi setiap individu dalam mengikuti perkembangan zaman. Hal ini membuat setiap Negara harus bisa menyesuaikan diri agar tidak tertinggal oleh Negara lain dari segi pengetahuan dibidang teknologi. Selain itu kebutuhan teknologi pun tidak terbatas pada penggunaan teknologi individu, tetapi penggunaan teknologi oleh pemerintah dalam menjalankan pemerintahan yang berbasis elektronik.

Proses tumbuh kembangnya teknologi informasi dewasa ini, diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang bermaksud agar publik atau masyarakat dapat mendapatkan bentuk pelayanan berkualitas dalam rangka mewujudkan praktek *good governance*. Salah satu bentuk dari penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik ialah *e-government*. Sebagai bagian dari terobosan dan inovasi pemerintah.

Terkait dengan pengembangan *e-government*, pemerintah telah mengeluarkan Inpres No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang salah satu isinya mengatakan bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*.

Untuk mendukung terciptanya perkembangan pelayanan yang baik dalam sektor Perizinan maka pemerintah mengeluarkan PP No. 24 Tahun 2018 Pasal 1 ayat (5) Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menyebutkan bahwa :

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online

Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Dalam rangka percepatan dan peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar, pemerintah memandang perlu menerapkan pelayanan Perizinan Berusaha terintegrasi secara elektronik. Adapun upaya pemerintah dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan TIK masih belum optimal.

Kinerja birokrasi dalam pelayanan publik di Indonesia masih berada dalam kategori rendah. Mulai pada Januari 2018 Pemerintah Kota Makassar telah berusaha menggunakan *e-government* sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan perizinan dengan mulai menerapkan perizinan berbasis online.

Pemanfaatan *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar meliputi pembukaan website dan pemanfaatan aplikasi yang diberi nama E-Lebbami (Elektronik Layanan Berusaha, Berinvestasi dan

Mendirikan Bangunan) sebagai media pengaduan layanan publik. Adapun website resmi yang telah dibuka oleh kantor DPMPTSP Kota Makassar yaitu <http://dpmptsp.makassar.go.id/>. Dengan adanya website dan aplikasi ini maka diharapkan akan memudahkan akses untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan standar pelayanan perizinan yang dikelola oleh Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar.

Dari sisi pelayanan publik, adanya website dan aplikasi ini diharapkan dapat mendorong masyarakat Kota Makassar akan semakin mudah dalam mengakses dan mendapatkan informasi layanan perizinan. Dengan adanya website <http://dpmptsp.makassar.go.id/> dan aplikasi E-Lebbami adalah salah satu bentuk implementasi *e-government* yang dilakukan oleh pemerintah Kota Makassar. Pemerintah Kota Makassar telah menunjukkan keinginan untuk memanfaatkan TIK dalam proses pemberian layanan publik kepada masyarakat.

Website dan aplikasi ini diharapkan menjadi sarana interaksi utama yang mempermudah dalam pemberian layanan publik, baik sekedar untuk mengakses informasi, sampai pada tahap masyarakat dapat melakukan layanan transaksi melalui website <http://dpmptsp.makassar.go.id/> dan diharapkan kedepannya seluruh

transaksi layanan publik bisa dilakukan melalui website tersebut yang sesuai dengan 6 standar kualitas pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Walaupun pemerintah Kota Makassar telah berusaha untuk memanfaatkan *e-government* pada Kantor DPMPTSP Kota Makassar namun dalam kenyataannya website yang dibuka baru bisa digunakan untuk mengakses informasi umum bahkan untuk mengakses informasi terkait kegiatan yang dilakukan oleh kantor DPMPTSP belum bisa dilakukan, masih ada beberapa fitur yang belum bisa diakses dan di website tersebut informasi terkait jarang dilakukan update secara berkala dan aplikasi E-Lebbami yang masih belum berjalan maksimal karena masih ada beberapa fitur layanan perizinan yang belum tersedia.

Demikian juga pertanyaan yang diajukan melalui website terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama untuk sekedar ditanggapi padahal tujuan utama diadakannya pelayanan perizinan berbasis *e-government* menurut (Karim, 1996) adalah untuk meningkatkan efisiensi kecepatan dan kelancaran layanan pemerintah kepada publik.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rama Akbar Ramadhan dengan judul penelitian “Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui E-Government Yang Berbasis Aplikasi (Studi Kasus Aplikasi GAMPIL dan HAYU BANDUNG Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang menghambat pelayanan perizinan di DPMPTSP kota Bandung.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Arum Prabandari dengan judul Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (Ho) Di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan HO berbasis teknologi informasi di KPP Kabupaten Sleman belum berjalan dengan baik.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang di jelaskan sebelumnya dimana perbedaanya terletak pada lokus, fokus, serta teori yang digunakan. Berangkat dari masalah, teori, opini dan penelitian sebelumnya maka peneliti ingin meneliti **Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi E-lebbami Pada Kantor Pelayanan Perizinan Administrasi Kota Makassar**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi E-lebbami pada kantor Pelayanan Perizinan di Kota Makassar?
- b. Faktor apa saja yang menunjang pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis aplikasi E-lebbami?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat dikemukakan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui kualitas pelayanan perizinan berbasis E-lebbami pada Kantor pelayanan Perizinan di Kota Makassar
- b. Mengetahui faktor yang menjadi penunjang dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis E-lebbami di Kota Makassar.

4. Tinjauan Pustaka

a. Konsep Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya adalah merupakan gambaran dari berfungsinya suatu pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas akan memperlihatkan sejauh mana suatu pemerintahan bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan negara.

Hasbullah (2015) dalam (Andi Cudai Nur, M. Si, et al., 2020, hal. 45) Bagaimanapun pelayanan publik merupakan keharusan yang disediakan oleh pemerintah mulai dari layanan pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, stabilitas ekonomi, sosial, budaya, hukum dan yang lainnya termasuk keamanan mempunyai peran yang sangat strategis dalam pembangunan suatu bangsa. Berbagai kajian di banyak negara menunjukkan kuatnya hubungan antara prioritas utama yaitu pendidikan (sebagai sarana pengembangan sumber daya manusia) dengan tingkat perkembangan bangsa-bangsa tersebut yang ditunjukkan oleh berbagai indikator ekonomi dan sosial budaya.

Pelayanan publik adalah merupakan tugas utama dari birokrasi, sehingga kualitas pelayanan publik akan mencerminkan kondisi birokrasi publik itu sendiri. Monir (2003:16) dalam (Pasolong, 2008, hal. 128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Morgan dan Murgatroyd dalam (Mukarom & Laksana., 2008, hal. 105) Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Goetsch dan Davis (2002) dalam

(Priansa, 2017, hal. 71) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai sesuatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa/produk dan manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Teori Ridwan dan Sudrajat (2009:103) dalam (Ridwan & Sudrajat., 2009, hal. 103) :

“setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. adapun standar pelayanan yakni : Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana serta Kompetensi petugas pemberi pelayanan.”

Adapun 6 standar kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Produk Pelayanan
4. Biaya Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

c. Pelayanan Publik Berbasis *E-government*

Mewujudkan cita-cita Indonesia yang sesuai dengan amanat pembukaan. Kuatnya dorongan untuk melakukan reformasi pada sektor publik juga dipengaruhi oleh beberapa temuan empiris bahwa reformasi yang dijalankan secara serius senantiasa mendatangkan manfaat serta meningkatkan kinerja administrasi publik. Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) diharapkan mampu mempercepat upaya reformasi birokrasi.

Andi Cudai Nur (2020) dalam (Andi Cudai Nur, et al., 2020, hal. 77) pada era globalisasi saat ini, dengan mudahnya mengakses informasi tersebar yang dapat disebarkan secara cepat dan luas. Dalam revolusi industri 4.0, digitalisasi adalah hal yang mutlak untuk dilakukan, termasuk di bidang pelayanan publik. Digitalisasi dalam pelayanan publik, diharapkan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Selain itu, bermuculan Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk mempermudah pengurusan berbagai izin dalam satu atap. Bahkan, terkait perizinan pemerintah berusaha menyederhanakannya pengurusannya melalui sistem *One Single Submission*

(OSS). Sistem registrasi modern, cepat dengan data terpadu yang dapat memangkas banyak rantai birokrasi.

E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang berguna untuk pelaksanaan pemerintah yang efisien dan murah, dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi dan menciptakan pemerintahan.

E-government bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. *e-government* juga dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat dalam suatu pengambilan keputusan atau kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah. Dan bukan hanya dipemerintahan saja, ternyata *e-government* juga telah dimanfaatkan diorganisasi swasta dan telah dapat dirasakan manfaatnya secara luas.

d. Aplikasi E-lebbami

Ibnu, K. A. (2019) Salah satu inovasi yang dilakukan adalah dengan meluncurkan Aplikasi Layanan Berusaha, Berinvestasi, dan Mendirikan Bangunan Elektronik (*e-Lebbami*). Menurut Pelaksana Tugas Kepala DPM-PTSP Makassar, Firman Hamid Pagarra, penerapan aplikasi tersebut dalam rangka mempermudah

dan mempercepat layanan perizinan. Hal ini selaras dengan slogan DPM-PTSP Makassar: Tancap Gaz atau Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin.

Yunus, M. (2019) Penerapan aplikasi E-Lebbami ini juga kedepan akan diintegrasikan dengan sistem Online Single Submission (OSS) atau Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik di pemerintah pusat, Dengan begitu, database pelayanan pengurusan izin semakin dimaksimalkan. Aplikasi ini bisa dibuka melalui website resmi DMP-PTSP kota Makassar. Saat ini DPM-PTSP Makassar sudah melayani 30 jenis perizinan. Termasuk layanan pembayaran pajak kendaraan, tagihan pembayaran PDAM, pembayaran BPJS Ketenagakerjaan, bahkan layanan administrasi kependudukan (e-KTP).

5. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian tipe deskriptif adalah mendiskripsikan secara terperinci fenomena sosial tertentu. penelitian deskriptif adalah “Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel

yang lain”. Penelitian Deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas.

6. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Data yang diperoleh dan telah dikumpulkan dari hasil wawancara dan Observasi dan sumber lain yang terkait di lapangan, kemudian akan dibahas sesuai dengan fokus penelitian. Variabel penelitian yang akan dibahas, yaitu kualitas pelayanan perizinan yang terdiri dari 2 indikator yaitu Meningkatkan transparansi serta keyakinan dan Meningkatkan Kinerja serta Kualitas.

Penelitian ini dengan menggunakan teori Ridwan dan Sudrajat sebagai variabel untuk mengetahui kualitas pelayanan publik berbasis Aplikasi E-lebbami, dalam teori ini terdapat 6 variabel yang digunakan untuk mengamati kualitas pelayanan publik berbasis Aplikasi E-lebbami, variabel tersebut antara lain : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Jumlah keseluruhan yang menjadi informan dari penelitian ini yakni sebanyak 5 orang diantaranya Kepala Seksi Verifikasi Perizinan dan Non Perizinan, Staff Perencanaan dan Pelaporan dan masyarakat sebanyak 3 orang. Setelah daftar informan ini

ditentukan, maka peneliti melakukan penelitian melalui wawancara terhadap informan serta observasi lapangan.

7. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berbasis aplikasi e-lebbami dapat dilihat dari enam indikator standar kualitas pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah berjalan efektif. Namun jika dilihat dari aspek produk pelayanan serta sarana dan prasarana masih kurang efektif.

b. Saran

Berdasarkan Uraian Kesimpulan di atas, dapat direkomendasikan saran-saran sebagai berikut:

1. Mengharapkan DPMPTSP kota Makassar melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan berbasis online untuk selanjutnya dilakukan perbaikan layanan yang berorientasi pada peningkatan keyakinan masyarakat.
2. DPMPTSP kota Makassar perlu mengadakan sosialisasi langsung kepada masyarakat tentang bagaimana tata cara penggunaan pelayanan perizinan berbasis online.
3. Sarana dan prasarana yang ada seharusnya dipergunakan seoptimal mungkin agar

masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang terbaik dari DPMPTSP kota Makassar.

8. Daftar Pustaka

- Abdul, Y. (2017). Pelayanan. *Pelayanan Publik*, 47.
- Bayu, D. J. (2016). *penyebab penerapan e-government di indonesia belum maksimal*. Kompas.com. <https://nasional.kompas.com/read/2016/09/06/19074281/ini.penyebab.penerapan.e-government.di.indonesia.belum.maksimal?page=all>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia, 1 (2003).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 21 (2003).
- Mukarom, Z., & Laksana., M. W. (2008). *Manajemen Pelayanan Publik* (kedua). CV. Pustaka Setia.
- Mulyadi, D., & Hendrikus T. Gedeona, M. N. A. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik* (pertama). Alfabeta.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima* (pertama).

Alfabeta.

- Prihanto, I. G. (2017). E-GOVERNMENT. *E-govenrment dan penerapannya*, 18, 2.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Ridwan, J., & Sudrajat., M. H. A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Publik* (pertama). Penerbit Nuansa.
- Santoso, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Administrasi Negara*, 25, 112.
- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Alfabeta.
- Wibawa, S. (2009). *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer* (pertama). Graha Ilmu.
- Ibnu, K. A. (2019) *Mudahkan Perizinan, Pemkot Makassar Luncurkan Aplikasi e-Lebbami*.
[Rakyatku.com/read/147000/mudahkan-perizinan-pemkot-makassar-luncurkan-aplikasi-e-lebbami](https://rakyatku.com/read/147000/mudahkan-perizinan-pemkot-makassar-luncurkan-aplikasi-e-lebbami)
- Yunus, M. (2019) *Urus Izin di Kota Makassar Bisa dari Rumah, Begini Caranya*. [Makassar.terkini.id/urus-izin-kota-makassar-rumah-begini-caranya/](https://makassar.terkini.id/urus-izin-kota-makassar-rumah-begini-caranya/)